



# TINA

## LA NÉGOCIATION EN SITUATION CONFLICTUELLE





## **UNE MÉTHODE GLOBALE DE NÉGOCIATION EN SITUATION CONFLICTUELLE**

LA MÉTHODE TINA S'APPLIQUE À DES OBJECTIFS DE PRÉSERVATION D'INTÉRÊTS QUI NE CORRESPONDENT PLUS AUX PRINCIPES D'UNE NÉGOCIATION RAISONNÉE, NI À LA VOLONTÉ COMMUNE D'ABOUTIR À UN ACCORD GAGNANT-GAGNANT.

DÉCLINÉE SUR DEUX MODULES, EN 2 X 2 JOURS, SA FORMATION PORTE SUR LES VERSANTS RATIONNELS ET COMPORTEMENTAUX D'UNE NÉGOCIATION, QU'ELLE SOIT SUR FOND DE CONFLIT DE PERSONNES OU DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

LE PREMIER MODULE PROPOSE UNE APPROCHE DU PROCESSUS RATIONNEL DE SA CONDUITE, EN DÉMONSTRANT COMMENT UN NÉGOCIATEUR A LE POUVOIR D'INVERSER À SON AVANTAGE LA DYNAMIQUE DES RAPPORTS DE FORCES EN PRÉSENCE, GRACE À TOUTE UNE GAMME DE TACTIQUES ET DE STRATÉGIES GAGNANTES.

LE SECOND MODULE EST CONSACRÉ AUX APTITUDES PSYCHOLOGIQUES À DÉVELOPPER POUR MAÎTRISER EFFICACEMENT LE JEU COMPLEXE DES INTERACTIONS, VERBALES ET NON VERBALES, QUI PARTICIPENT À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF ET CONDITIONNENT LA QUALITÉ DE SA RELATION À L'AUTRE.

## **PROGRAMME**

**Module 1 : COMPRENDRE LES MÉCANISMES D'UNE NÉGOCIATION INSTAURÉE SUR FOND DE RAPPORT DE FORCES. SAVOIR ÉVALUER LES INTENTIONS DE LA PARTIE ADVERSE AFIN DE BÂTIR UNE RÉPONSE APPROPRIÉE AU DIFFÉREND POSÉ, JUSQU'À TROUVER UN ACCORD À LA FOIS SATISFAISANT ET PÉRENNE.**

### **Le passage de la vente à la négociation**

Les trois éléments constitutifs d'un acte de commerce

La différence entre vendre, marchander et négocier

Bien vendre d'abord pour être dans les meilleures conditions pour négocier

- les 5 phases d'un entretien de vente
- leur association avec les 4 stades psychologiques d'achat
- le plan d'un argumentaire.
- discerner à quel moment passer d'une vente à une négociation

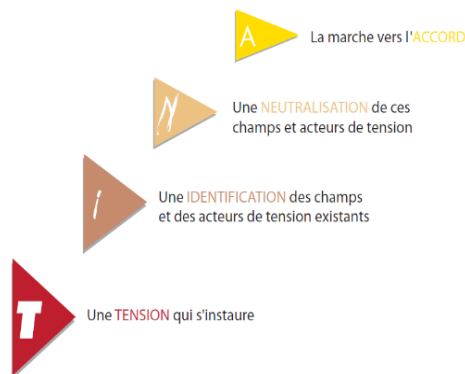
### **Les bases et principes de négociation**

La raison d'être d'une négociation

Les ressorts d'une négociation conflictuelle

Ses deux dimensions, affective et rationnelle

### **La méthode T.I.N.A. et ses 4 phases.**



#### **1- L'INSTAURATION DE LA TENSION**

- le principe de la tension pour poser les bases de la négociation
- son déclenchement et sa dynamique
- l'opposition de deux postures
  - le négociateur offensif
  - le négociateur défensif
- les pièges d'une tension organisée
- les effets destructeurs d'un stress mal géré

#### **2- L'IDENTIFICATION DES CHAMPS ET DES ACTEURS DE TENSION**

- les profils économiques SONCAS
- les rapports de force en présence
- la pose du différend

- le principe de l'ancrage
- la répartition de la valeur, véritable enjeu de la négociation commerciale
  - les créateurs de valeur
  - les revendicateurs de valeur

### 3- LA NEUTRALISATION DES CHAMPS ET DES ACTEURS DE TENSION

- les notions de ligne de front et d'angle d'attaque
- **les tactiques rationnelles d'approche**
  - l'intérêt à aboutir
  - la confiance dans la relation
 les différents choix tactiques d'approche qui en résultent
- **les techniques de maniement des objets**
 la technique d'émiettement du différend
  - le paquet
  - le salami
  - l'élargissement
  - la globalisation.....
 leur principe, leur opportunité, leurs avantages, leurs inconvénients

### 4- LA MARCHÉ VERS L'ACCORD

- la démarche d'ouverture
- la construction d'un scénario de recherche de compromis
- les tactiques de valorisation des concessions
- les trois types de résistance possibles
- la construction d'une démarche concessionnelle
- les démarches offensives et défensives
- l'utilisation des tactiques coopératives pour calmer le jeu
- les techniques de neutralisation, de riposte et d'évitement
- les critères d'évolution d'une négociation
- sa conclusion et la prise en compte de son issue

**Module 2 : COMPRENDRE LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES D'UNE NÉGOCIATION QUAND L'IRRATIONNEL PREND LE DESSUS ET DEVANT UN RAPPORT À L'ÉMOTIONNEL ET AU CONFLIT DE PLUS EN PLUS VIF.**

Le contexte psychologique d'une négociation  
Sa conduite sur le plan comportemental

#### L'observation active

Le négociateur à l'épreuve du *body-speaking*

La gestuelle, notre premier mode de communication et un inépuisable sujet d'observation.

Les 3 segments expressifs de la gestuelle et leur fonction en négociation

Le négociateur observateur et acteur.

Un code d'observation à instituer

## LES TROIS DÉFIS DU NÉGOCIATEUR



### 1. Une opposition à affirmer



### 2. La légitimité de sa position à vendre



### 3. Un rapport de forces auquel mettre fin positivement

#### 1- UNE OPPOSITION À AFFIRMER

La différence entre un différend, un litige et un conflit  
Le rapport du négociateur à l'affrontement

#### Le rôle central de la tension

- la tension, arme psychologique
- les quatre étapes de son instauration
- l'ancrage, signe annonciateur d'une tension réussie
- l'exagération tactique du point annoncé
- savoir prendre position avec assertivité sans querelle de personnes
- le mode offensif - défensif

#### A qui avons-nous affaire ?

L'identification du négociateur adverse, de ses modes de communication, de son type de rapport à l'autre et de son mode habituel d'approche des conflits...

- sa logique culturelle

- le négociateur en logique de l'honneur
- le négociateur en logique de contrat
- le négociateur en logique de consensus

- son profil psychologique

ses prédispositions relationnelles d'extraversion et d'introversion

- le négociateur extraverti
- le négociateur introverti

son mode préférentiel de réaction émotionnelle

- le négociateur Sois Fort
- le négociateur Fait Plaisir
- le négociateur Sois Parfait
- le négociateur Fait Effort
- le négociateur Dépêche-toi

- Leurs attitudes et signes non verbaux correspondants

L'observation des comportements hors-jeu

- les indices corporels du niveau de stress de son interlocuteur
- quand la pression devient invalidante
- savoir s'en prémunir

## 2- LA LÉGITIMITÉ DE SA POSITION À VENDRE

L'obstacle des émotions mal vécues sur l'ouverture d'un dialogue

Le processus de passage d'une situation bloquée à un renversement positif des rapports de forces

- les phases émotionnelles de crise
  - la phase émotionnelle
  - la phase d'entendement
  - la phase de raison

Faire sauter le verrou émotionnel du différend

- le principe de la bascule
- la phase clé d'entendement

## 3- UN RAPPORT DE FORCES AUQUEL METTRE FIN POSITIVEMENT

### Quand le corps se fait acteur

L'évaluation des transactions entre les deux parties pendant leurs échanges

Les trois critères d'analyse des gestuelles

- Congruence ou incongruence
- Engagement ou non-engagement
- Mensonge ou vérité

### Une confrontation sur fond de positionnements

- Je négocie d'égal à égal
- Je négocie en position de force
- Je négocie en position d'infériorité

### Les tactiques psychologiques

Leur mise en œuvre

- La sympathie
- L'hésitation
- La fermeté

Leurs six effets recherchés sur l'adversaire

### Ripostes et parades

- Les limites à ne pas franchir
- La disqualification

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout négociateur, mais aussi avocat, médiateur., désireux d'aborder des situations complexes ou bloquées en déployant une méthodologie éprouvée, tant sur le plan des techniques de négociation que des comportements.

**Durée** : 2 X 2 jours

**Frais de participation** : 7200€ HT en intra-entreprise  
950€ HT / Personne en intergroupe de 6 à 12 personnes